

# GROEPSVERZEKERING VOOR KMO'S

## Hoe ver reikt de markt?

Bieden uw KMO-kanten een groepsverzekering aan voor hun werknemers? Mooi zo.

Toch lijkt dit niet zo erg evident. Dit type verzekeringsproduct is tegenwoordig immers niet zo hot op de markt en al helemaal niet bij de Belgische KMO's.

**Ilse Aerts, Lector Financiën - Verzekeringen - Immobiliën aan de Katholieke Hogeschool VIVES** voerde onderzoek naar dit fenomeen en vertelde Vrijuit over haar voornaamste bevindingen.



**Beste Ilse, u deed heel wat diepte-interviews met verzekeringsmaatschappijen die groepsverzekeringen in hun productaanbod hebben en focuste u daarbij specifiek op groepsverzekeringen voor de KMO-sector. Wat was de beweegreden voor dit onderzoek?**

**Ilse:** De reden waarom ik het onderzoek wilde voeren, is tweeledig. Mijn interesse in het thema ontstond eerst en vooral vanuit de praktijkervaring die ik heb in het leven-verhaal en dit vanuit het verzekeringskantoor dat ik samen met mijn echtgenoot run. Ik merkte immers dat het 'aan de man brengen' van groepsverzekeringen eigenlijk niet zo simpel is. Nochtans zijn aan dit type van verzekeringen fiscaal gezien heel wat voordelen verbonden. Daarnaast werd ik ook geprikkeld vanuit mijn vakspecialisatie als docente Leven aan de Katholieke Hogeschool VIVES.

Verder heb je nog de economische realiteit. België is een KMO-land. Ik ben dan ook van mening dat wanneer men stelt dat er maatregelen genomen moeten worden op het vlak van aanvullend pensioen, ook de KMO's op de kar dienen te springen. De economische situatie waarin ons land zich vandaag bevindt alsook mijn persoonlijke interesse in dit thema zijn eigenlijk de twee voornaamste drijfveren geweest voor het indienen van een onderzoeksaanvraag. Ik ben van mening dat iemand in de cirkel anders moet beginnen denken.

De verzekeringsmaatschappijen hebben hierin, wat mij betreft, een erg belangrijke rol te spelen en dan vooral op het vlak van sensibilisering. Door het afnemen van diepte-interviews wilde ik een beeld krijgen van hoe de verzekeringsmaatschappijen Employee Benefits

(nvdr. verder EB genoemd) ervaren, welke strategie zij hierrond toepassen, welke pijnpunten er door hen in dit verband opgemerkt worden, enzovoort. Op basis van de antwoorden die de betrokken verzekeringsmaatschappijen ons gaven, konden een aantal eerste bevindingen uitgeschreven worden.

De diepte-interviews behoren tot een eerste deel van mijn onderzoek. Het tweede deel, waar we momenteel aan werken, is het analyseren van data afkomstig van Data Warehouse, de datacentrale van de RSZ, waaronder ook Sigedis valt. Op die manier bekomen we informatie over de toepassing van het aanvullend pensioen (nvdr. de tweede pijler) binnen de KMO-sector.

Dankzij deze gegevens komen we niet alleen te weten hoeveel ondernemingen een groepsverzekering voor hun werknemers afsluiten, maar ook welk type onderneming dit vooral doet en voor welk type personeelsleden. De aanvraag van de data was geen eenvoudige opdracht.

### *Facts and Figures*

- Een KMO is - volgens UNIZO en de RSZ - een onderneming met minder dan 50 werknemers.
- 84 % van de KMO's in België biedt geen groepsverzekering aan voor haar werknemers;
- Vooral kleine KMO's (max. 20 werknemers) bieden geen groepsverzekering aan;
- Het aanbod van een aanvullend pensioen wordt niet geografisch bepaald.



# INTERVIEW

De databank tweede pijler, ook wel DB2P genoemd, staat immers nog in zijn kinderschoenen. Uiteraard gaat het omwille van privacyredenen om gecodeerde gegevens. Toch kunnen we dankzij deze gegevens een aantal tendensen vaststellen.

Opmerkelijk is bijvoorbeeld dat bij 130.000 ondernemingen, die volgens onze definitie ondergebracht kunnen worden onder de noemer van KMO'er, in 84 % van de gevallen geen groepsverzekering wordt aangeboden.

Uiteraard zijn we ons ervan bewust dat de cijfers die we in eerste instantie kregen, verder nog verfijnd moeten worden. Zo heeft niet elke KMO evenveel werknemers in dienst. Afhankelijk daarvan zal immers een specifieke koers gevaren worden.

**FVF voerde in samenwerking met Benthurst & Co en Feprabel een belangrijk tweejaarlijks onderzoek bij onafhankelijke verzekeringsmakelaars. Hierin wordt onder andere gepeild naar de redenen tot samenwerking met een verzekeringsmaatschappij. De voornaamste redenen binnen de tak leven, zelfstandigen & KMO, zijn het productaanbod alsook de rol en kwaliteit van de inspecteurs. De voornaamste punten die de verzekeringsmakelaar bij verzekeringsmaatschappijen wil zien verbeteren zijn administratieve efficiëntie, snelle oplossingen vanwege de binnendienst en goede applicaties. Komen de bevindingen uit ons onderzoek overeen met uw onderzoeksresultaten?**

**Ilse:** Dat denk ik wel. Als ik kijk naar de verbeterpunten die uit jullie onderzoek naar voren komen, en dan vooral de nood aan goede applicaties, zijn er zeker gelijkenissen. Uit mijn onderzoek blijkt dat grote verzekeringsmaatschappijen heuse informaticaplatformen ontwikkelen die gebruikers ervan (nvdr. dit zijn de verzekeringsmakelaars) begeleiden in het hele productieproces gaande van offerteaanvragen tot het sluiten van het contract.

De kleinere aanbieders van groepsverzekeringen werken nog steeds volgens het principe 'stuur een e-mail' naar de EB-dienst. De ontwikkeling van zulke informaticaplatformen sluit erg nauw aan bij de vaststelling uit jullie onderzoek waarbij verzekeringsmakelaars vragende partij zijn voor het aanbieden van goede applicaties.

Als we het daarnaast hebben over administratieve efficiëntie, stoten we binnen het EB-verhaal vaak op de problematiek van de loonsopvolging. Heel wat EB-contracten worden namelijk opgemaakt op basis van x-procent van de brutoloonmarge.

Die brutoloonmarge moet door de verzekeringsmaatschappij uiteraard gekend zijn op het einde van het jaar. Het doorgeven van deze gegevens wil, jammer genoeg, nog al te vaak op de stapel andere papiertjes terechtkomen, vooral dan bij kleinere ondernemingen waar geen beroep gedaan kan worden op een verantwoordelijke in human resources.

Hierdoor gebeurt het wel eens dat, bij gebrek aan juiste informatie, verzekeringsmaatschappijen zich baseren op de brutoloonmarges van voorgaande jaren. Op die manier ontstaan er natuurlijk ongelijkheden tussen de effectieve berekening en dat wat het zou moeten zijn.

Van administratieve efficiëntie is vandaag de dag naar mijn mening dus absoluut nog geen sprake. Heel wat communicatie verloopt nog steeds via allerhande papieren omwegen. Verzekeringsmaatschappijen zouden dit probleem kunnen verhelpen door in plaats van een flexibele premieberekening een vaste premie op te nemen in het contract.

Kies dus niet voor een loonsafhankelijk maar eerder voor een vast bedrag, eventueel jaarlijks indexeerbaar. Dat zal heel wat frustraties doen afnemen en het rendement van deze producten ten goede komen. Verzekeringsmakelaars zullen hierdoor gemotiveerder worden om groepsverzekeringen aan te bieden.

*'Verzekeringsmaatschappijen zouden het probleem van administratieve inefficiëntie kunnen verhelpen door in plaats van een flexibele premieberekening een vaste premie op te nemen in het contract.'*

**Welke adviezen zou u geven ten aanzien van de verzekeringsmaatschappijen opdat groepsverzekeringen beter afgestemd zouden worden op de KMO?**

**Ilse:** Ik denk dat de termen standaardisatie en informatisering hier van groot belang zijn. Verzekeringsmaatschappijen, en sommigen zijn al goed op weg, zullen deze weg steeds meer en meer moeten bewandelen. Op die manier zullen groepsverzekeringen populairder worden en dus ook rendabeler. Ik ben van mening dat verzekeringsmaatschappijen die rentabiliteit mee in de hand hebben en ze dankzij standaardprocessen zelf al een heel stuk kunnen verhogen.

Ook voor de verzekeringsmakelaars zal dit een stap voorwaarts betekenen. Zo zijn heel wat van hen geen specialist EB. Wanneer een klant hen hiernaar vraagt, is het handig een systeem voorhanden te hebben dat je stuurt in je dienstverlening.

Deze manier van werken zou kunnen resulteren in het zelfzekerder worden van verzekeringsmakelaars die niet erg vertrouwd zijn met de materie van groepsverzekeringen. Dit zou de bemiddeling in dit type verzekeringsproducten voor hen kunnen doen toenemen.

**Hoe ziet u de huidige markt van groepsverzekeringen die zich specifiek op KMO's richt evolueren voor de onafhankelijke verzekeringsmakelaar? Zal er volgens u sprake zijn van toenemende specialisatie?**

**Ilse:** Ik denk dat we zeker niet mogen beweren dat het enkel de grote verzekeringsmakelaars zijn die in de toekomst nog groepsverzekeringen zullen kunnen aanbieden. Die kans moet ook voor kleinere verzekeringsmakelaars blijven bestaan. Sterker zelfs, verzekeringsmaatschappijen moeten kleinere verzekeringsmakelaars ondersteunen op het vlak van groepsverzekeringen.



Heel wat verzekeringsmaatschappijen doen dit al en roepen daarvoor zelfs specifieke EB-accountmanagers in het leven. Die ondersteuning is volgens mij van groot belang gezien heel wat KMO'ers voor hun groepsverzekering terecht zullen komen bij een verzekeringsmakelaar.

**Een groepsverzekering kan voor de werknemers van een KMO een fiscaal en sociaal interessant verloningsmiddel zijn. Toch houdt dit voordeel omwille van de problematiek van gewaarborgde rente en de huidige lage rentestand ook wel enig risico in voor de KMO. Daarenboven deden er zich veranderingen voor in het arbeidsrechtelijk landschap door de gelijkschakeling van het arbeider- en bediendenstatuut. Peilde u naar deze problematiek tijdens de diepte-interviews die u afnam?**

**Ilse:** Wat mij doorheen het onderzoek vooral opviel, was dat verzekeringsmaatschappijen enerzijds, gezien de lage rentestand, graag promotie maken voor Tak 44-producten. Zij doen immers erg veel moeite om de particuliere klanten te laten overstappen van het Tak 21 naar het Tak 23-verhaal.

Als we daarentegen kijken naar het EB-verhaal blijkt dat hiervoor geen Tak 23-producten worden aangeboden maar eerder Tak 21 met intrestgarantie. Het is dus heel erg frappant dat verzekeringsmaatschappijen voor pensioenopbouw binnen de particulierenmarkt zweren bij Tak 23-producten, daar waar ze dat voor het KMO-segment niet doen.

Daar wil men de zaakvoerders ten volle beschermen en het gegeven van de intrestgarantie ten volle benadrukken. Het verbaast me dat verzekeringsmaatschappijen, afhankelijk van welke groep ze dienen, verschillende visies hanteren terwijl het einddoel op lange termijn toch hetzelfde is, de particulier rechtstreeks of onrechtstreeks, via een groepsverzekering, van een mooi aanvullend pensioen laten genieten.

**Wat is volgens u de oorzaak van die overbescherming van de verzekeringsmaatschappijen binnen het segment van de groepsverzekeringen voor KMO'ers?**

**Ilse:** De oorzaak ligt hem bij het gegarandeerd minimumrendement van 3,25% in de wetgeving die in de huidige marktcontext onhaalbaar is geworden.

In vroegere jaren pakten de verzekeringsmaatschappijen uit met contracten aan 3,25% en meer. De verzekeringsmaatschappijen droegen de wettelijke garanties en niet de 'kleine' bedrijfsleider. De marktomstandigheden lieten dat ook toe. Nu kan dat niet meer en zitten de garanties van de verzekeringsmaatschappijen onder deze van de WAP.

Ik ben ervan overtuigd dat heel wat verzekeringsmaatschappijen erg veel moeite doen om via winstdeelnames het tekort bij te passen. Toch dient er volgens mij meer flexibiliteit ingebouwd te worden in de wetgeving voor wat die rentevoeten betreft. Het is goed dat een wetgever wakker ligt van de zwakkere binnen de maatschappij en zijn burgers wil beschermen.

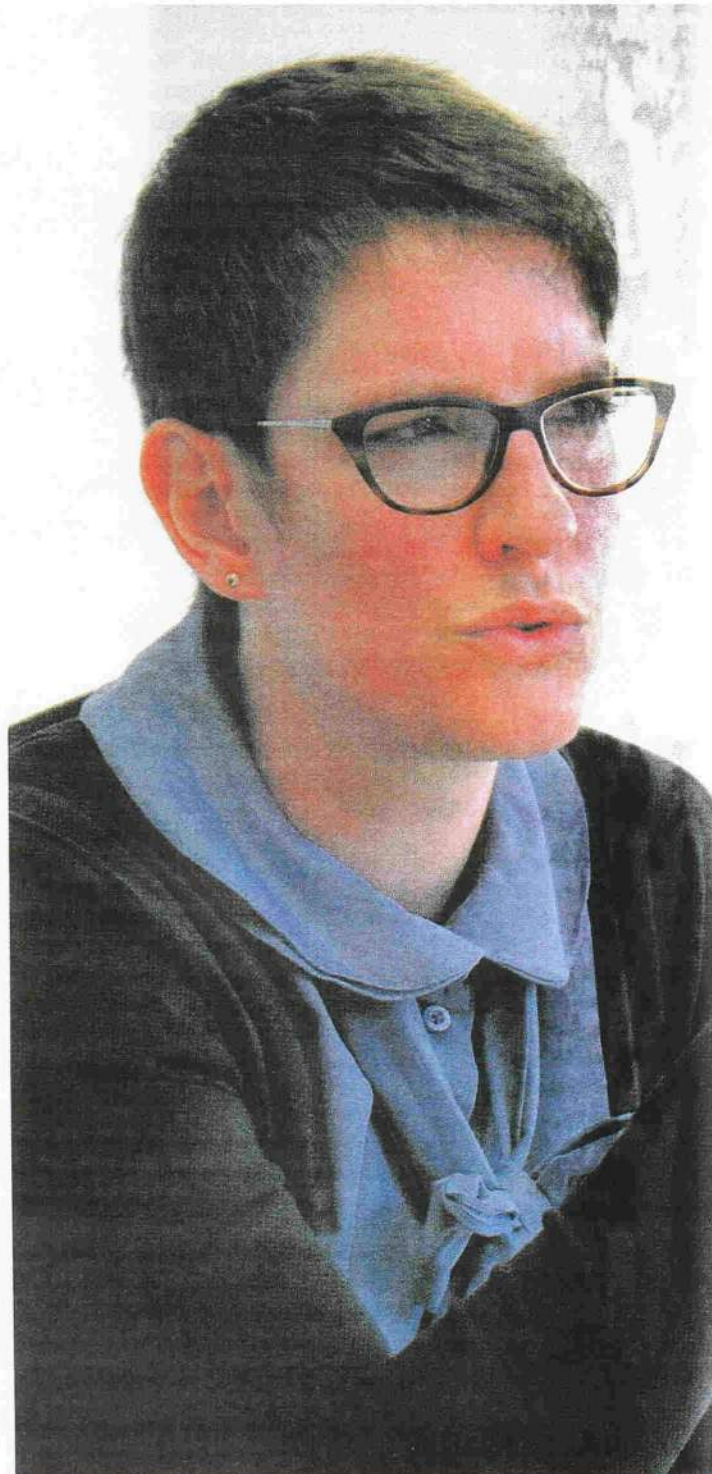
Soms heeft overbescherming echter een omgekeerd effect. Je geeft je kind ook niet zijn hele leven lang antibiotica om dan te zien hoe het als volwassene ten onder gaat aan een banale verkoudheid. Laat ons dus geen al te zware garantie opleggen ten aanzien van het aanvullend pensioen.

In deze marktomstandigheden wil niemand het verzekeringsproduct nog verkopen en zo blijft de burger met lege handen achter. In dat verband zou het erg interessant zijn om naast de

verzekeringsmaatschappijen, ook de bedrijfsleiders zelf eens te bevragen. Ik denk namelijk dat het de verzekeringsmakelaars zelf zijn, eerder dan de bedrijfsleiders, die wakker liggen van deze problematiek.

**Hebt u aan de hand van uw gesprekken met verzekeringsmaatschappijen een beeld gekregen van hoe populair groepsverzekeringen momenteel zijn binnen het KMO-landschap?**

**Ilse:** Het is zo dat bij de bevraging van de verzekeringsmaatschappijen bleek dat het nogal 'windstil' is op het vlak van groepsverzekeringen. Dit type product wordt bijna nooit ondersteund door de marketingdienst of heeft soms zelfs geen specifieke productnaam. Je zou dus kunnen stellen dat het niet de meest populaire verzekeringsproducten zijn.





De reden daarvoor is de te lage rentabiliteit van dit product voor de verzekeringsmaatschappijen.

KMO-bedrijfsleiders willen dit wel proberen maar met kleine bedragen levert dit onvoldoende rendement op.

Een grotere efficiëntie binnen de verzekeringsmaatschappijen zoals standaardisatie en informatisatie zouden een oplossing zijn maar dergelijke investeringen zijn duur. Te duur voor een product dat te weinig gevraagd wordt. Misschien moeten verzekeringsmakelaars het proactiever aanbieden. Dat kan als verzekeringsmaatschappijen het onder de aandacht brengen en het hele productieproces vereenvoudigen.

Als een verzekeringsmakelaar het wagenpark van zijn klant-KMO'er verzekert, zijn arbeidsongevallenverzekering en IPT

*'Als het over de combinatie van Employee Benefits en KMO'ers gaat, is de aanwezigheid van een verzekeringsmakelaar naar mijn mening noodzakelijk.'*

# INTERVIEW

onderschrijft dan zal diezelfde verzekeringsmakelaar toch niet weigeren om een groepsverzekering aan te bieden?

Verzekeringsmaatschappijen hebben hier een maatschappelijke verantwoordelijkheid om aanvullende pensioenen op de werkvloer bespreekbaar te maken via de mond van de verzekeringsmakelaar.

**Is er op vlak van het aanvullend pensioen voor de KMO nog een inhaalbeweging te maken en is de KMO-sector hiertoe bereid?**

**Ilse:** Die vraag komt misschien een beetje vroeg voor wat mijn onderzoek betreft. De data die we bestuderen in luik twee van het onderzoek daarentegen zullen ons wel een zicht geven op hoeveel KMO'ers aanvullend pensioen aanbieden.

We weten al wel dat het er momenteel niet al teveel zijn, maar willen daarnaast van diegenen die het wel aanbieden graag te weten komen om welk type KMO het gaat, binnen welke sector men actief is, hoe groot de KMO is, etc.

Een antwoord hierop kan ons gerichter vragen doen stellen aan de KMO'ers die het niet aanbieden over het waarom. Vanuit mijn ervaring als verzekeringsmakelaar kan ik alvast meegeven dat het probleem zich vaak situeert bij de boekhouder van de KMO. Deze staat vaak nogal argwanend ten aanzien van groepsverzekeringen omdat dit boekhoudkundig vrij complex is.

Ten slotte kan ook de werknemer zelf niet erg enthousiast zijn. Die wil liever extra loon zien en denkt daarbij vaak niet op lange termijn.

Zoals ik al eerder zei, is het daarom misschien wel nuttig mocht er vanwege de overheid een soort van sensibiliseringscampagne gelanceerd worden over het aanvullend pensioen, net zoals dat vandaag al gedaan wordt ter promotie van veiliger verkeer.

**Volgens cijfers van Assuralia wordt de markt van groepsverzekeringen gedomineerd door twee voorname spelers, de directe verkoop en de verzekeringsmakelarij. Welk distributiekanaal heeft volgens u de meeste troeven om KMO's van dienst te zijn en waarom?**

**Ilse:** Als het over de combinatie van EB en KMO'ers gaat, is de aanwezigheid van een verzekeringsmakelaar naar mijn mening noodzakelijk. De wetgeving en fiscaliteit rond het EB-gebeuren is dermate ingewikkeld dat je daar iemand nodig hebt die voldoende ondersteuning geeft.

De verzekeringsmakelaar biedt hierin volgens mij een belangrijke meerwaarde, geruggesteund door de EB-specialist van de verzekeringsmaatschappijen. Grotere ondernemingen die specifieke personeelsafdelingen hebben zullen eerder gebruik maken van die directe verkoop denk ik.

Toch denk ik dat er nog heel wat te grijpen kansen zijn voor de verzekeringsmakelaars als je kijkt naar die 84% KMO'ers die momenteel nog geen groepsverzekering aanbieden. Nog een enorm groeipotentieel dus!

**Bedankt voor dit gesprek!**